



LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

2023



KATA PENGANTAR

Keterbukaan Informasi Publik sudah menjadi kebutuhan bagi Badan Publik, terutama Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk mewujudkan kepercayaan masyarakat.

Sebagai salah satu Badan Publik BUMN, PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau KAI terus berkomitmen untuk melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik dengan baik dengan berbagai program dan inovasi yang dijalankan guna mendukung program menuju Indonesia Emas pada tahun 2045.

Selama kurun waktu tahun 2023, KAI telah mengoptimalkan teknologi informasi guna memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi publik, baik dengan penyediaan informasi pada website dan aplikasi mobile, maupun dan pelayanan informasi publik yang berbasis permintaan.

Berbagai program kegiatan dilaksanakan guna menunjang layanan informasi yang berkualitas dan semakin meningkat.

Beberapa Inovasi diluncurkan guna semakin memberikan kemudahan bagi semua kalangan masyarakat dalam mengakses informasi khususnya bagi para penyandang disabilitas untuk mewujudkan nilai kesetaraan.

Program kegiatan dan inovasi secara rinci kami sajikan dalam laporan ini.

Tiada gading yang tak retak, tentunya laporan ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu masukan dari berbagai pihak sangat kami butuhkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memberikan informasi secara maksimal.

Bandung, 26 Maret 2024

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
PT Kereta Api Indonesia (Persero)



Muhibbuddin
NIPP. 43735

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i	Gambaran Umum Pelayanan Informasi Publik	9
Daftar Isi	ii	Sarana dan Prasarana	9
Profile Perusahaan	1	Sumber Daya Manusia	14
Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik	2	Anggaran	15
Profil PPID	3	Rincian Pelayanan Informasi Publik	16
Struktur Kelembagaan PPID KAI	4	Jumlah Permohonan Informasi Publik	16
Visi Misi dan Tagline	4	Waktu Pelayanan	16
SOP KIP	5	Jumlah Permohonan yang Dikabulkan dan yang Ditolak	16
Prosedur Permohonan Informasi Publik	5	Penyelesaian Sengketa Informasi	19
Prosedur Pelayanan Informasi Publik	6	PPID KAI In Action	21
Prosedur Permohonan Keberatan	7	Penghargaan	23
Prosedur Pengajuan Sengketa Informasi	7	Kendala dalam Pelayanan Informasi Publik	26
Sistem Pengelolaan Keadministrasian Mengenai Informasi Publik	8	Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi Publik	27

PROFIL PERUSAHAAN

PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) adalah Perusahaan BUMN yang mengelola dan menyediakan jasa transportasi kereta api di Indonesia.

Bidang Usaha Utama

a. Angkutan Penumpang.

Angkutan Kereta Api Penumpang mencakup rute jarak jauh (kelas luxury, eksekutif, bisnis, dan ekonomi), jarak menengah, dan jarak dekat.

b. Angkutan Barang.

Angkutan KA Barang meliputi : angkutan batubara, semen, BBM, peti kemas, perkebunan, general cargo, dan BHP.

c. Non Angkutan /Optimalisasi Aset.

Melakukan optimalisasi aset seperti tanah, bangunan dan aset lainnya, dengan bentuk penguasaannya seperti :

- Mengembangkan kawasan bisnis terpadu dengan konsep transit oriented development (TOD) di stasiun.

- Persewaan tanah untuk Tower, Stockpile, Container Yard, Pipa, Fiber Optic, Space Reklame, dll.

- Rumah perusahaan juga disewakan untuk dijadikan Toko, Hotel, Kantor, Rumah, Periklanan, dll.

Wilayah Operasi

Wilayah operasi KAI mencakup Pulau Jawa dan Sumatera :

a. Kantor Pusat di Bandung.

b. Daerah Operasi (Daop) :

- 1) Daop1 Jakarta
- 2) Daop2 Bandung
- 3) Daopi3 Cirebon
- 4) Daop4 Semarang
- 5) Daop5 Purwokerto
- 6) Daopi6 Yogyakarta
- 7) Daop7 Madiun
- 8) Daop8 Surabaya
- 9) Daop9 Jember

c. Divisi Regional (Divre) :

- 1) Divre I Sumatera Utara dan Aceh.
- 2) Divre II Sumatera Barat.
- 3) Divre III Palembang.
- 4) Divre IV Tanjungkarang.

d. Divisi LRT Jabodebek



GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PT KAI

Sebagai Badan Publik BUMN, KAI memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan informasi kepada publik. Sejak tahun 2010 KAI telah melakukan pengelolaan Keterbukaan Informasi Publik dengan dibentuknya unit organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) secara struktural berdasarkan Surat Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) No.KEP.U/OT.003/VI/3/KA-2010 tentang Perubahan dan Tambahan (P&T) atas Keputusan Direksi Nomor: KEP/U/OT.003/VI/1/KA-2009 tanggal 5 Juni 2009 tentang Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Perusahaan di Lingkungan Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Pada tahun 2023, KAI telah melaksanakan berbagai program kegiatan guna menunjang layanan informasi yang berkualitas dan meluncurkan beberapa Inovasi untuk semakin memberikan kemudahan bagi semua kalangan masyarakat dalam mengakses

informasi khususnya bagi para penyandang disabilitas guna mewujudkan nilai kesetaraan, diantaranya:

- Renovasi ruang pelayanan informasi publik untuk memberikan kenyamanan bagi pemohon informasi publik yang datang langsung ke Kantor PPID Pusat KAI yang dilengkapi dengan signage dengan huruf Braille.
- Sosialisasi Keterbukaan Informasi Publik kepada penyandang disabilitas tunanetra.
- Pemasangan perangkat lunak/software screen reader dan penambahan menu aksesibilitas pada website ppid kai untuk kemudahan akses bagi penyandang disabilitas dan masyarakat yang memiliki keterbatasan.
- Workshop PPID untuk menambah kompetensi SDM pengelola layanan informasi publik.
- Awarding PPID Pelaksana Daerah untuk menambah motivasi dalam layanan informasi publik di Daerah.

Profil PPID KAI

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pusat di KAI dibentuk secara struktural dengan nama Unit Public Information Care - Public Relations yang dipimpin oleh seorang Manager yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab atas pengelolaan informasi publik mencakup penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi terhadap pengguna informasi publik.

Manager Public Information Care secara struktur organisasi berada dibawah Vice President Public Relations yang juga menjabat sebagai Atasan PPID.

PPID Pusat KAI berkedudukan di Kantor Pusat Bandung. PPID Pusat dibantu oleh Assistant Manager Helpdesk Information yang menjabat sebagai Petugas Pelayanan Informasi, serta satu

orang staf pelayanan informasi. Sehingga total SDM yang menangani pelayanan informasi publik di Kantor Pusat KAI berjumlah 3 orang.

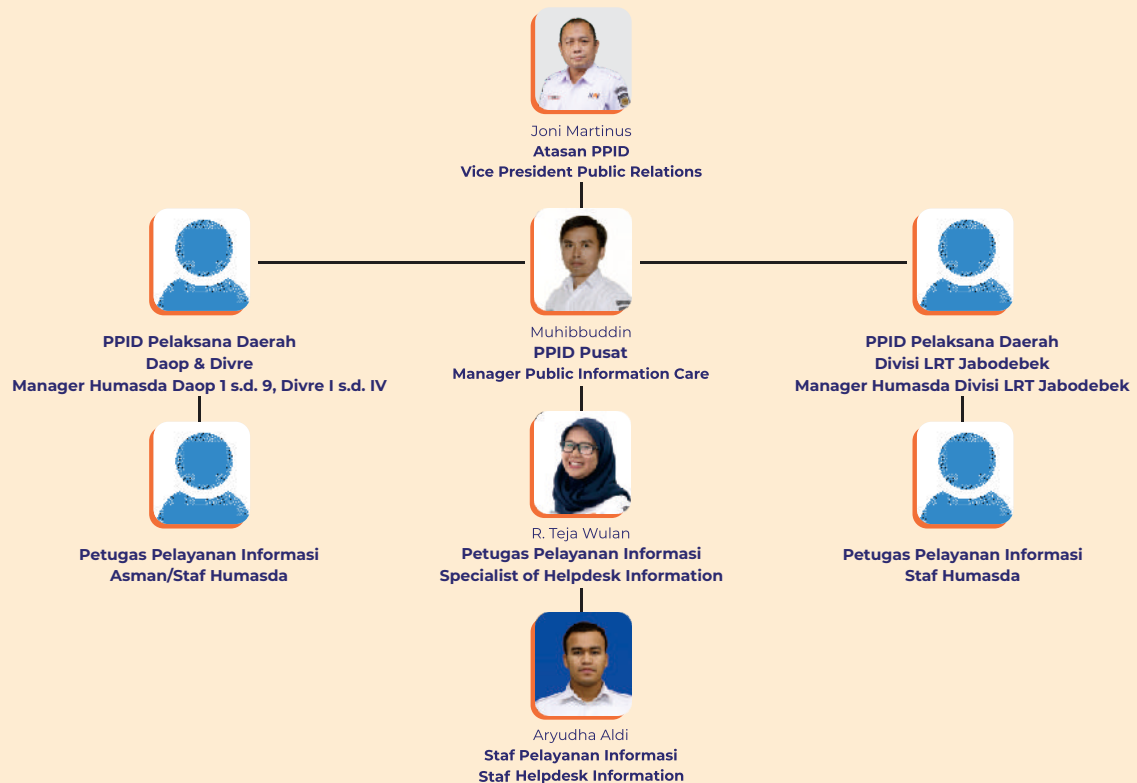
PPID Pusat juga dibantu oleh PPID Pelaksana Daerah yang berkedudukan di Daerah Operasi 1 s.d. 9 di Jawa dan di Divisi Regional I s.d. IV di Sumatera, serta di Divisi LRT Jabodebek. PPID Pelaksana Daerah dijabat oleh Manager/ Assistant Manager Humasda.

PPID Pelaksana Daerah bertugas membantu PPID dalam pengelolaan KIP dan pelayanan Informasi Publik di wilayah Daop/Divre PT Kereta Api Indonesia (Persero).

PPID Pelaksana Daerah dibantu oleh Petugas Pelayanan Informasi yang dijabat oleh Assistant Manager/Staf Humasda.



Sruktur Kelembagaan PPID KAI



Visi Misi dan Tagline PPID KAI

VISI

Menjadi PPID yang informatif dan profesional

MISI

Menyelenggarakan pelayanan informasi perusahaan untuk informasi publik yang akurat, akuntabel, dan sesuai peraturan yang berlaku

TAGLINE

Informatif, Profesional, untuk Transparansi

Standar Operasional Prosedur Keterbukaan Informasi Publik

Standar Operasional Prosedur Keterbukaan Informasi Publik (SOP KIP) di KAI dituangkan dalam Surat Keputusan Direksi (SK Direksi) PT KAI No. KEP.U/HK.003/XII/1/KA-2010 tahun 2010 tentang Standar Prosedur Operasional Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Seiring dengan kebutuhan masyarakat akan informasi yang terus berkembang dan perubahan

sosial yang begitu cepat dan dinamis, SOP ini kemudian diperbarui pada tahun 2018 menjadi Peraturan Direksi (PD) No.PER.U/KL.104/VI/1/KA-2018 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik, yang merupakan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis dalam melakukan pengelolaan informasi publik di lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Prosedur Permohonan Informasi Publik

Pemohon mengajukan permohonan informasi secara datang langsung, maupun secara online



Pemohon informasi menyebutkan nama, jenis informasi yang diminta dan cara penyampaian informasi yang diinginkan



Petugas PPID mencatat semua yang disebutkan pemohon



Pemohon informasi harus meminta tanda bukti kepada PPID bahwa telah melakukan permintaan informasi serta nomor pendaftaran permintaan

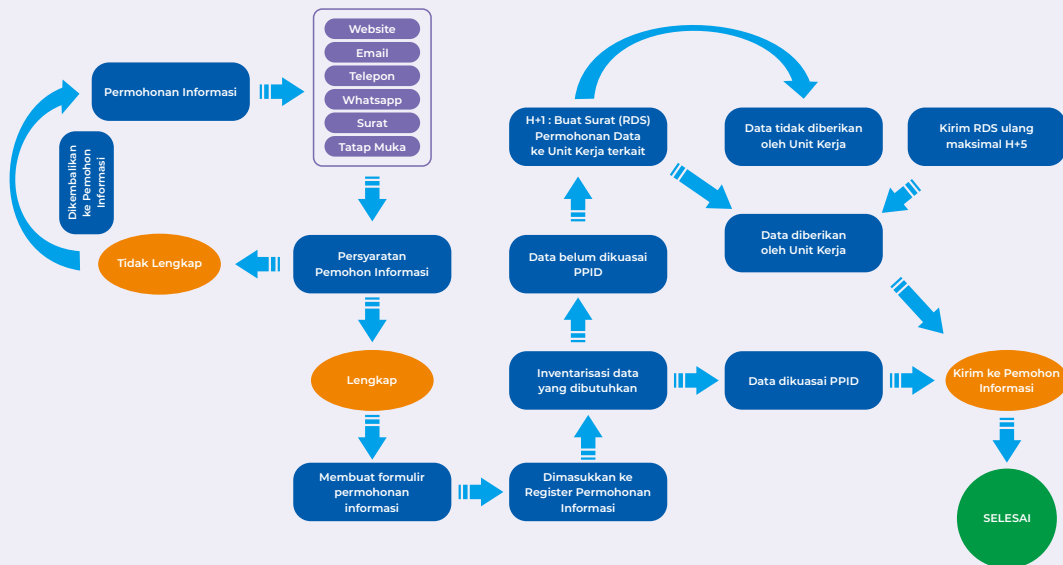


PPID memberikan/mengirimkan informasi kepada pemohon, paling lambat 10 hari kerja dan dapat memperpanjang paling lambat 7 hari kerja



Prosedur Pelayanan Informasi Publik

- 1 Petugas Pelayanan Informasi melakukan pengecekan kelengkapan permohonan informasi
- 2 Pencatatan pada register permohonan informasi
- 3 Pengecekan data/informasi yang diminta di data yang terdapat di PPID
- 4 Jika data/informasi tersedia/dikuasai oleh PPID maka akan dikirimkan kepada pemohon
- 5 Jika data/informasi tidak dikuasai maka akan dimintakan terlebih dahulu kepada unit kerja yang menguasai informasi, atau jika informasi dikuasai oleh Badan Publik lain maka akan diinformasikan kepada pemohon
- 6 Jika data/informasi adalah informasi yang dikecualikan akan dilakukan penolakan



Flowchart Pelayanan Informasi Publik

Prosedur Permohonan Keberatan

Pemohon mengajukan keberatan kepada atasan PPID maksimal 30 hari kerja setelah permohonan 10+7 hari kerja tidak ditanggapi



Pemohon mengisi formulir keberatan



Petugas PPID mencatat/meregistrasi dan mengecek kelengkapan berkas keberatan



Atasan PPID menyampaikan tanggapan keberatan kepada pemohon informasi paling lambat 30 hari sejak pengajuan keberatan disampaikan



Jika pemohon informasi puas dengan tanggapan yang diberikan oleh Atasan PPID, maka pengajuan keberatan selesai



Jika Pemohon Informasi Tidak Puas atas tanggapan yang disampaikan maka pemohon dapat mengajukan sengketa maksimal 14 hari kerja dari disampaikannya jawaban atas keberatan pemohon



Prosedur Pengajuan Sengketa Informasi

Pemohon Informasi yang tidak puas atas tanggapan atasan PPID dalam proses keberatan, dapat mengajukan Sengketa Informasi Publik kepada Komisi Informasi maksimal 14 hari kerja sejak diterimanya tanggapan tertulis



Komisi informasi memeriksa kelengkapan dan mendaftarkan



Komisi Informasi mulai mengupayakan penyelesaian Sengketa Informasi Publik melalui Mediasi dan /atau Ajudikasi nonlitigasi paling lambat 14 hari kerja



Bila proses Mediasi mengalami kegagalan maka Komisi Informasi melakukan penyelesaian sengketa melalui Ajudikasi dalam waktu 100 hari



Salah satu pihak yang tidak menerima putusan Ajudikasi dapat mengajukan gugatan ke PTUN paling lambat 14 hari kerja setelah putusan diterima



Pihak yang tidak menerima putusan PTUN dapat mengajukan Kasasi ke PTUN paling lambat 14 hari kerja sejak diterimanya putusan PTUN



Sistem Pengelolaan Keadministrasian Mengenai Informasi Publik

PPID KAI mempunyai tugas pokok dalam hal pengelolaan informasi publik yang mencakup penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi terhadap pengguna informasi publik. Untuk itu diperlukan pengelolaan keadministrasian dalam pelayanan informasi publik. Implementasi pengelolaan administrasi Keterbukaan Informasi Publik (KIP) adalah sebagai berikut:

a. Membuat formulir-formulir, seperti:

- Formulir Permohonan Informasi

- Formulir Pemberitahuan Tertulis
- Formulir Penolakan Informasi
- Formulir Keberatan

b. Membuat Buku registrasi, seperti:

- Buku Register Permohonan informasi
- Buku Register Keberatan

c. Membuat laporan berkala mengenai pengelolaan Informasi Publik yang memuat mengenai gambaran umum kebijakan pelayanan informasi publik di Kereta Api Indonesia (Persero). Laporan tersebut setiap tahun dilaporkan kepada Komisi Informasi Pusat.



GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI PT KAI

Sarana dan Prasarana

Ruang Pelayanan Informasi Publik

Untuk menunjang kinerja pelayanan informasi publik, KAI menyediakan ruangan khusus untuk menerima masyarakat yang datang langsung dan mengajukan permintaan informasi publik.

Ruangan pelayanan informasi publik PPID Pusat berada di Kantor Pusat PT KAI Jl. Perintis Kemerdekaan No.1 Bandung.

Untuk menambah kenyamanan bagi pemohon informasi, ruang pelayanan informasi publik PPID Pusat telah dilakukan renovasi yang dilengkapi dengan signage dengan huruf Braille.



**Kantor PPID Pusat KAI /
Ruang Pelayanan Informasi Publik**



Sarana pendukung pelayanan informasi juga telah tersedia seperti meja layanan, ruang tunggu, komputer, printer, telepon, papan informasi digital, dan formulir permintaan informasi.

Selain Kantor PPID Pusat, masyarakat yang akan melakukan permintaan informasi publik dapat juga mendatangi Kantor PPID Pelaksana Daerah yang tersedia di seluruh Daop, Divre, dan Divisi LRT Jabodebek.

Masyarakat akan dilayani oleh petugas pelayanan informasi yang ramah dan mumpuni dalam pelayanan informasi. Layanan informasi seluruhnya gratis atau tidak dipungut biaya apa pun.

Salah satu ruang Pelayanan Informasi Publik di PPID Pelaksana Daerah Daop 3 Cirebon



Meja Pelayanan Informasi Publik



Fasilitas bagi Penyandang Disabilitas

Bagi penyandang disabilitas yang akan melakukan permintaan informasi publik secara datang langsung ke Kantor PPID Pusat KAI telah disediakan fasilitas akses jalan dengan *guiding block* dan jalur kursi roda, serta dilengkapi dengan kruk dan kursi roda.



Jalur jalan dengan *guiding block* dan jalur kursi roda

Selain itu untuk memudahkan dalam permintaan informasi publik telah disediakan formulir dengan huruf braille.

Bagi penyandang disabilitas yang akan melakukan permintaan informasi publik secara online melalui website, saat ini website ppid.kai.id telah dilengkapi dengan menu aksesibilitas, sehingga memudahkan dalam mengakses website sesuai kebutuhan bisa dengan suara, warna kontras, pembesaran huruf, dan lain sebagainya.

Untuk penyandang disabilitas tunanetra yang mengakses website melalui gadget, sudah bisa dibacakan karena sudah ditanam software screen reader.



Formulir permintaan informasi dengan huruf braille



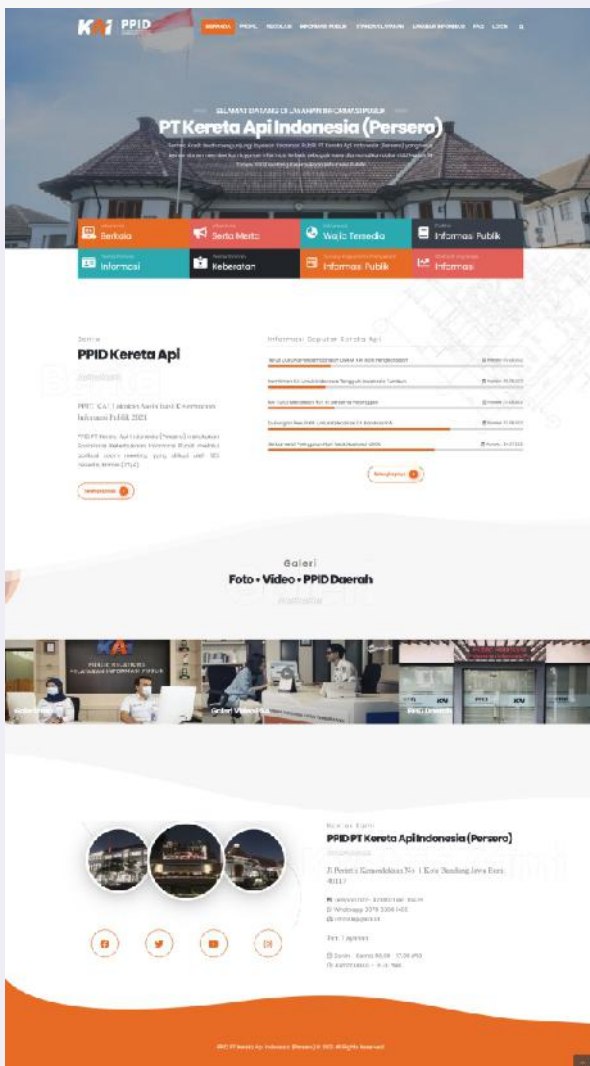
Peralatan disabilitas, kruk dan kursi roda

E-PPID

Website ppid.kai.id

Guna lebih memudahkan masyarakat dalam mengakses dan melakukan permintaan informasi publik secara online, KAI telah menyediakan kanal berupa website ppid.kai.id.

Untuk melakukan permintaan informasi, masyarakat dapat langsung mengisi formulir permintaan informasi di website tersebut.



Website ppid.kai.id

Aplikasi Mobile PPID KAI

Untuk mendukung pelayanan informasi publik dengan memanfaatkan platform digital, KAI telah menyediakan Aplikasi mobile PPID.

Aplikasi mobile PPID KAI dapat didownload di google play store dan appstore.

Dengan hanya menyentuh gadget kini masyarakat dapat mengakses dan melakukan permohonan informasi publik, “kini informasi dalam genggaman”.



Aplikasi Mobile PPID KAI

Aksesibilitas Pelayanan Informasi Publik

KAI telah menyediakan berbagai aksesibilitas bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi publik, yaitu:

a. PPID Pusat:

- 1) Layanan tatap muka atau datang langsung, di Ruang Layanan Informasi Publik PPID Pusat KAI di Kantor Pusat PT KAI, Jl. Perintis Kemerdekaan No.1, Bandung.
- 2) Surat, ke alamat PPID Pusat Unit Public Relations KAI, Jl. Perintis Kemerdekaan No.1, Bandung 40117.
- 3) Telepon (022) 4230031.
- 4) Email kip@kai.id
- 5) Pesan WA 087868881408
- 6) Website ppid.kai.id
- 7) Aplikasi mobile PPID KAI
- 8) Jam layanan: setiap hari kerja, hari Senin s.d Kamis mulai pukul 08.00 – 17.00 WIB dan Jumat mulai pukul 08.00 – 16.30 WIB.

b. PPID Pelaksana Daerah Daop dan Divre : Layanan tatap muka atau datang langsung, surat, email, dan website :

- Daop1 Jakarta
Kantor Humas Daop 1 Jakarta, Jl. Pegangsaan Timur No. 6 Menteng, Jakarta Pusat
Email : humasda1@kai.id
Website : ppid.kai.id/_daop1/
- Daop 2 Bandung
Kantor Humas Daop 2 Bandung,

Jl. Stasiun Selatan No. 25 Bandung

Email : humasda2@kai.id

Website : ppid.kai.id/_daop2/

- Daop3 Cirebon

Kantor Humas Daop 3 Cirebon, Jl. Siliwangi No. 82 Kota Cirebon 45124

Email : humasda3@kai.id

Website : ppid.kai.id/_daop3/

- Daop 4 Semarang

Humas Daop 4 Semarang, Jl. MH.Thamrin No. 3 Semarang 50134

Email : humasda4@kai.id

Website : ppid.kai.id/_daop4/

- Daop5 Purwokerto

Humas Daop 5 Purwokerto, Jl. Jendral Sudirman Barat No. 209, Purwokerto Timur, Banyumas 53141

Email : humasda5@kai.id

Website : ppid.kai.id/_daop5/

- Daop6 Yogyakarta

Humas Daop 6 Yogyakarta, Jl. Lempuyangan No.1 Yogyakarta

Email : humasda6@kai.id

Website : ppid.kai.id/_daop6/

- Daop 7 Madiun

Humas Daop 7 Madiun, Jalan Kopol Sunaryo Madiun 63122

Email : humasda7@kai.id

Website : ppid.kai.id/_daop7/

- Daop 8 Surabaya

Humas Daop 8 Surabaya, Jl. Gubeng Masjid No.1 Surabaya

Email : humasda8@kai.id

Website : ppid.kai.id/_daop8/

- Daop 9 Jember
Humas Daop 9 Jember, Jl. Dahlia No.2 Jember 68118
Email: humasda8@kai.id
Website: ppid.kai.id/_daop9/
- Divre I Sumatera Utara
Humas Divre I Sumatera Utara, Jl. Prof. H.M Yamin SH No. 14 Medan 20231
Email: humasdadivre1@kai.id
Website: ppid.kai.id/_divre1/
- Divre II Sumatera Barat
Humas Divre II Sumatera Barat, Jl. Stasiun No.1 Padang
Email: humasdiv2sb@kai.id
Website: ppid.kai.id/_divre2/
- Divre III Palembang
Humas Divre III Palembang, Jl. Jend. A. Yani No. 54113 Ulu Plaju - Palembang 30258
Email: humasda.divre3pg@kai.id
Website: ppid.kai.id/_divre3/
- Divre IV Tanjungkarang
Humas Divre IV Tanjungkarang, Jl. Teuku Umar No. 23 Tanjungkarang
Email: humasdiv4tnk@kai.id
Website: ppid.kai.id/_divre4/

Sumber Daya Manusia

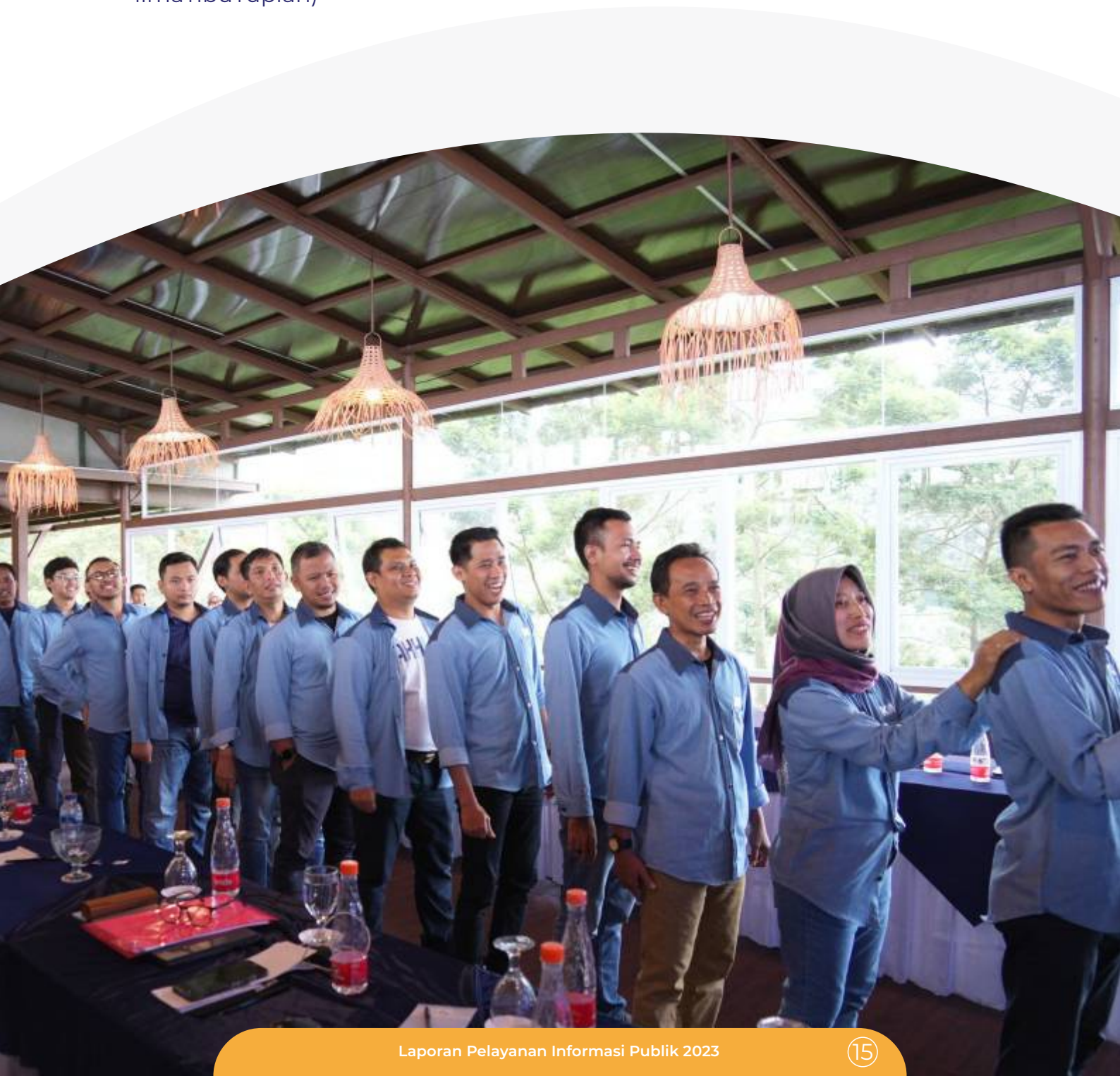
Sumber Daya Manusia (SDM) PPID Pusat KAI yang berkedudukan di Kantor Pusat berjumlah 3 orang yang merupakan pegawai organik KAI. Sedangkan SDM PPID Pelaksana Daerah yang berkedudukan di Daerah Operasi, Divisi Regional, dan Divisi LRT Jabodebek berjumlah 28 orang. Seluruh pegawai tersebut merupakan SDM yang memiliki latar belakang Kehumasan.

Dalam melakukan tugas sebagai PPID, PPID Pelaksana Daerah dan staf PPID mendapatkan pengetahuan melalui pembelajaran secara daring, workshop Keterbukaan Informasi Publik yang diselenggarakan oleh PPID Pusat, dan webinar yang diselenggarakan oleh lembaga yang konsen dengan Keterbukaan Informasi Publik.

Anggaran

Anggaran pelayanan informasi publik di Unit Public Information Care, Public Relations KAI berasal dari pos anggaran beban Kehumasan. Pada tahun 2023, anggaran untuk pelayanan informasi publik yaitu Rp 822.145.000,- (Delapan ratus dua puluh dua juta seratus empat puluh lima ribu rupiah)

Anggaran tersebut diperuntukkan renovasi ruang pelayanan informasi publik, kegiatan workshop penguatan SDM PPID, Anugerah PPID Pelaksana Daerah, sosialisasi KIP internal dan eksternal, pembuatan video dan flyer sosialisasi KIP.



RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Jumlah Permintaan Informasi Publik

Tercatat pada tahun 2023 jumlah permintaan informasi publik yang masuk ke PPID Pusat melalui seluruh saluran baik tatap muka, surat, email, website, dan aplikasi mobile sebanyak 255 orang.

Dari jumlah tersebut permintaan melalui website sebanyak 215 pemohon, melalui

aplikasi mobile sebanyak 34 pemohon, melalui email sebanyak 5 pemohon, dan melalui surat sebanyak 1 pemohon.

Sedangkan permintaan informasi publik yang masuk ke PPID Pelaksana Daerah Daop, Divre dan Divisi LRT sebanyak 692 pemohon.

Waktu Pelayanan

Rata-rata waktu pelayanan yang diperlukan untuk memenuhi

permohonan informasi publik tersebut selama 7 hari.

Jumlah Permohonan Yang Dikabulkan dan Yang Ditolak

Dari jumlah permintaan informasi yang masuk ke PPID Pusat sebanyak 255 orang, 253 permintaan telah diberikan dengan jumlah informasi sebanyak 1.133 informasi.

Sementara permintaan yang ditolak sebanyak 2 pemohon, dengan jumlah informasi sebanyak 5 informasi.

Sedangkan dari jumlah permintaan informasi yang masuk ke PPID Pelaksana Daerah sebanyak 692 orang, sebanyak 691 telah

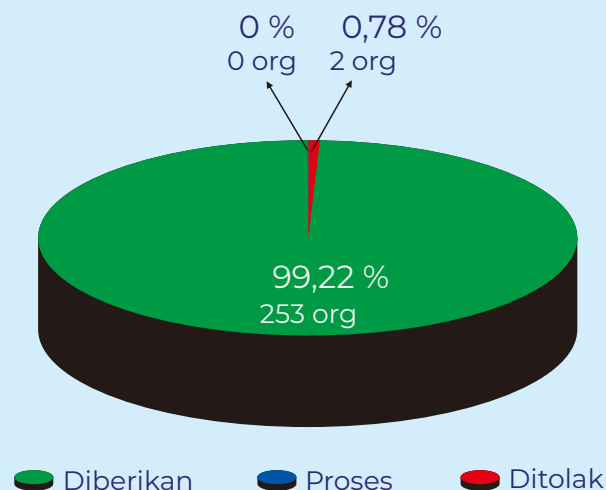
diberikan dan ada 1 orang permintaan yang ditolak.

Adapun alasan kenapa informasi ditolak karena informasi yang diminta termasuk ke dalam informasi yang dikecualikan, sebab: Apabila informasi dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi Publik, dapat mengungkapkan rahasia pribadi. Contoh; data karyawan yang pernah terpapar Covid-19 dan data terkena penyakit kerja.

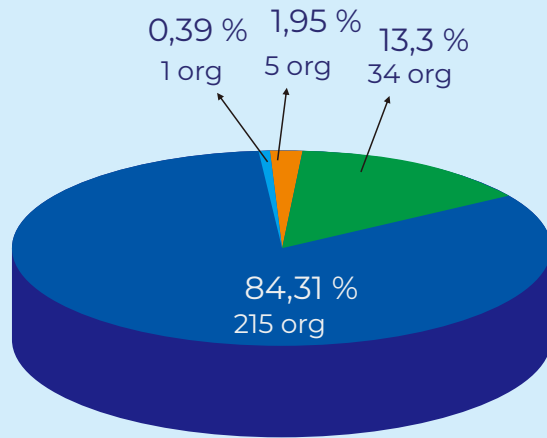
Rekapitulasi Pelayanan Informasi Publik Tahun 2023

Permintaan yang masuk ke PPID Pusat

No	Bulan	Jumlah Pemohon	Saluran Permohonan					Pelayanan		
			Datang Langsung	E-mail	Surat	Website	App	Diberikan	Proses	Ditolak
1	Januari	17		1		13	3	16		1
2	Februari	35		1		30	4	35		
3	Maret	23				18	5	22		1
4	April	17		1		14	2	17		
5	Mei	40		2		26	12	40		
6	Juni	19				16	3	19		
7	Juli	25				23	2	25		
8	Agustus	11				10	1	11		
9	September	7				6	1	7		
10	Oktober	29				28	1	29		
11	November	20			1	19		20		
12	Desember	12				12		12		
	Jumlah	255		5	1	215	34	253		2

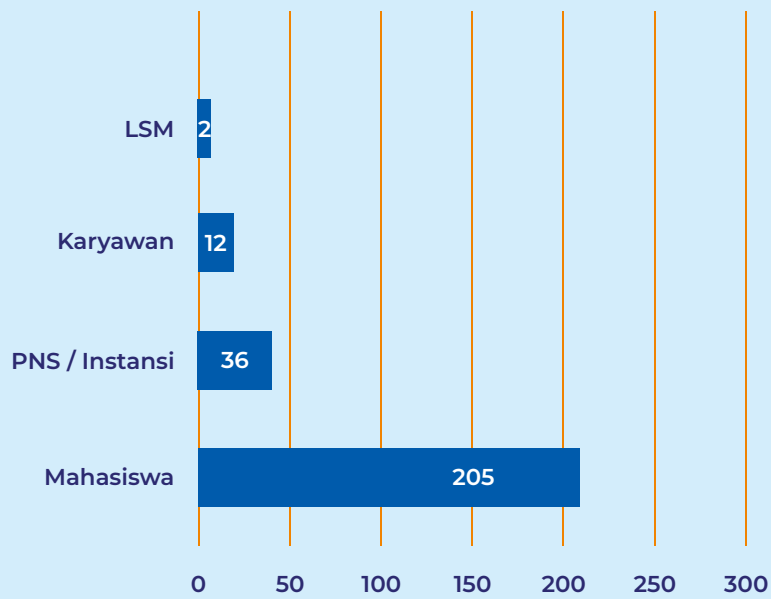


Prosentase Pelayanan Informasi Publik Tahun 2023 yang Masuk ke PPID Pusat



● Website
 ● Aplikasi Mobile
 ● Email
 ● Surat

Jumlah Pemohon Berdasarkan Saluran Permohonan Informasi



Klasifikasi Pemohon Informasi Berdasarkan Profesi

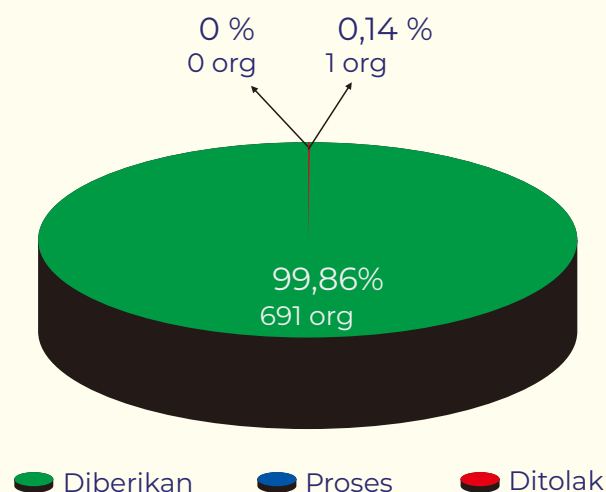


1.133
informasi

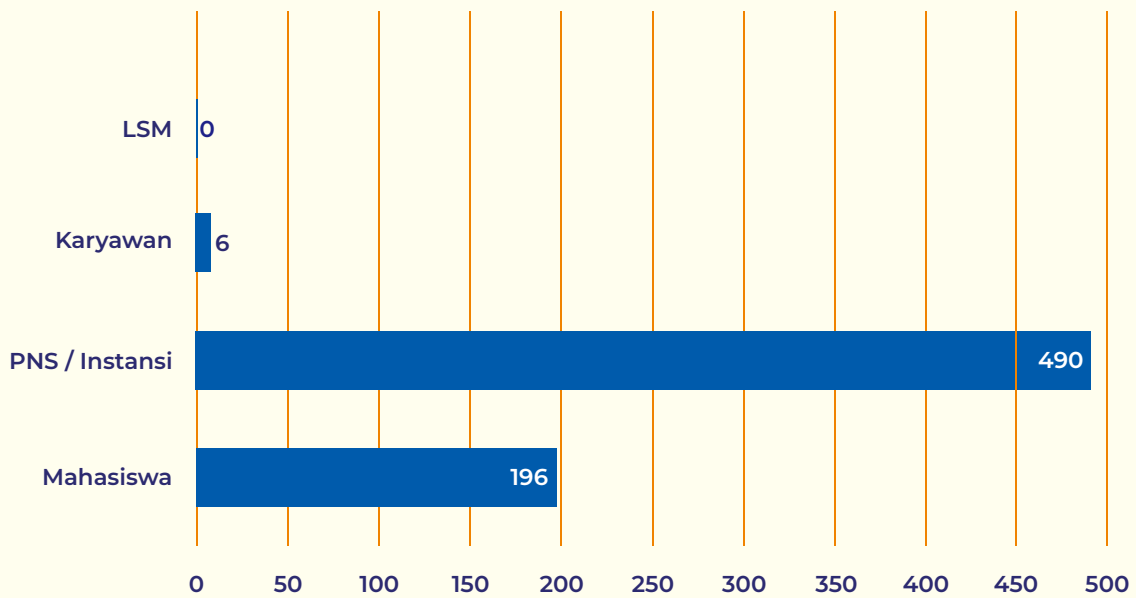
Jumlah Informasi yang diberikan

Permintaan Informasi Publik yang masuk ke PPID Pelaksana Daerah

No	PPID Pelaksana Daerah	Jumlah Pemohon	Pelayanan		
			Diberikan	Proses	Ditolak
1	Daop 1 Jakarta	131	131	-	-
2	Daop 2 Bandung	27	26	-	1
3	Daop 3 Cirebon	24	24	-	-
4	Daop 4 Semarang	34	34	-	-
5	Daop 5 Purwokerto	41	41	-	-
6	Daop 6 Yogyakarta	22	22	-	-
7	Daop 7 Madiun	41	41	-	-
8	Daop 8 Surabaya	94	94	-	-
9	Daop 9 Jember	182	182	-	-
10	Divre I Sumut	23	23	-	-
11	Divre II Sumbang	15	15	-	-
12	Divre III Palembang	11	11	-	-
13	Divre IV Tanjungkarang	47	47	-	-
	Jumlah	692	691	-	1



Prosentase Pelayanan Informasi Publik Tahun 2023 yang Masuk ke PPID Pelaksana Daerah



Klasifikasi Pemohon Informasi Berdasarkan Profesi yang Masuk ke PPID Pelaksana Daerah



Jumlah Informasi yang diberikan oleh PPID Pelaksana Daerah

Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Pada tahun 2023 PT KAI tidak menerima pengajuan keberatan informasi. Seluruh permohonan informasi yang ditindaklanjuti dapat diterima dengan baik oleh pemohon

informasi.

Dengan tidak adanya pengajuan keberatan, maka sengketa informasi pun tidak ada / nihil.

PPID KAI IN ACTION

Guna menunjang layanan informasi publik yang berkualitas, KAI telah melaksanakan berbagai program kegiatan pada tahun 2023.

- a. Kegiatan PPID Pusat, diantaranya:
- Sosialisasi Keterbukaan Informasi Publik kepada penyandang disabilitas tunanetra dilaksanakan di Yayasan Penyandang Wiyata Guna (YPWG) Bandung dengan narasumber Komisioner Komisi Informasi Pusat Bidang Ajudikasi, Sosialisasi dan Edukasi Samrotunnajah Ismail.



Sosialisasi Keterbukaan Informasi Publik kepada penyandang disabilitas tunanetra di Yayasan Penyandang Wiyata Guna (YPWG) Bandung



Sosialisasi Keterbukaan Informasi Publik kepada internal pegawai di Kantor Divisi LRT Jabodebek Jakarta



Sosialisasi Keterbukaan Informasi Publik kepada internal pegawai di Stasiun Jombang

- Sosialisasi Keterbukaan Informasi Publik kepada internal pegawai KAI di Stasiun Jombang dan Kantor Daop 7 Madiun dengan narasumber Komisioner Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur, Edi Purwanto, serta di Kantor Divisi LRT Jabodebek dengan narasumber Komisioner Komisi Informasi Pusat Rospita Vicy Paulin.
- “Bincang Santai” mengenai Keterbukaan Informasi Publik melalui media virtual yang diikuti oleh komunitas pecinta kereta api (Rail fans) se-Indonesia.

- Workshop Keterbukaan Informasi Publik bagi SDM PPID Pusat dan PPID Pelaksana Daerah.
- Awarding PPID Pelaksana Daerah untuk menambah motivasi dalam layanan informasi publik di Daerah, dengan menghasilkan juara
 1. Juara I Daop 3 Cirebon
 2. Juara II Daop 9 Jember
 3. Juara III Daop 8 Surabaya
 4. Juara Harapan Divre IV Tanjungkarang



Workshop KIP untuk peningkatan kompetensi SDM PPID KAI



Para pemenang menerima penghargaan Anugerah PPID Pelaksana Daerah 2023

- Menerima benchmarking dari Badan Publik lain diantaranya PT Angkasa Pura I, PT Biofarma, PT Pupuk Indonesia, dan PT Taspen.
- Melakukan benchmarking ke PPID Badan Publik sektor lain.

b. Kegiatan PPID Pelaksana Daerah, diantaranya:

- PPID Pelaksana Daerah melaksanakan Sharing Session Leader Talk dengan bahasan Keterbukaan Informasi Publik, yang diikuti oleh pegawai di Daop/Divre.
- PPID Pelaksana Daerah Daop 3 Cirebon mengikuti kegiatan Mal Pelayanan Publik untuk mengenalkan pelayanan informasi publik kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kantor DPMPTSP Kabupaten Cirebon.



PPID Pelaksana Daerah Daop 3 Cirebon mengikuti kegiatan Mal Pelayanan Publik untuk mengenalkan pelayanan informasi publik kepada masyarakat di Kantor DPMPTST Cirebon

PENGHARGAAN

Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2023

Setiap tahun PPID KAI secara rutin mengikuti kegiatan Monitoring dan Evaluasi (Monev) dalam rangka Peningkatan Keterbukaan Informasi Badan Publik, yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat.

Pada tahun 2023, dalam gelaran Anugerah Keterbukaan

Informasi Badan Publik, PPID KAI berhasil mendapatkan predikat sebagai Badan Publik Informatif untuk kategori BUMN.

Predikat Informatif ini merupakan keempat kali secara berturut-turut didapat, setelah pada tahun 2020, 2021, dan 2022 KAI mendapat predikat yang sama.



Direktur Utama KAI Didiek Hartantyo menerima penghargaan Anugerah Keterbukaan Informasi Publik 2023 dari Wakil Presiden Republik Indonesia



Foto bersama Direktur Utama KAI Didiek Hartantyo setelah menerima penghargaan Anugerah Keterbukaan Informasi Publik 2023 dari Wakil Presiden Republik Indonesia

Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Provinsi Lampung Tahun 2023

PPID Pelaksana Daerah Divre IV Tanjungkarang berhasil meraih penghargaan sebagai Badan Publik dengan predikat Informatif pada Anugerah Keterbukaan Informasi

Publik Tingkat Provinsi Lampung tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Provinsi Lampung.



PPID Pelaksana Daerah Divre IV Tanjungkarang, menerima penghargaan Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tingkat Provinsi Lampung 2023.

Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Kota Cirebon Tahun 2023

PPID Pelaksana Daerah Daop 3 Cirebon berhasil meraih penghargaan sebagai Badan Publik dengan predikat Informatif dalam Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tingkat Kota Cirebon tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Kota Cirebon.



PPID Pelaksana Daerah Daop 3 Cirebon, menerima penghargaan Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tingkat Kota Cirebon 2023.

Penghargaan Badan Publik Ramah Disabilitas

KAI mendapatkan penghargaan dari Komisi Informasi Pusat sebagai Badan Publik yang ramah disabilitas, yang telah menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas dalam mengakses dan melakukan permohonan Informasi Publik.



Direktur SDM dan Umum menerima penghargaan KAI sebagai Badan Publik Ramah Disabilitas dari Komisi Informasi Pusat.

Anugerah Humas Indonesia (AHI) Tahun 2023

PPID KAI dengan mendapatkan penghargaan Gold Winner untuk Kategori Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Terinovatif, Sub Kategori Laporan Pelayanan Informasi Publik dan Kategori Kanal Digital, Sub Kategori Website pada ajang Anugerah Humas Indonesia (AHI) Tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Humas Indonesia.



PPID Pusat KAI menerima penghargaan pada Anugerah Humas Indonesia 2023.

KENDALA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam melakukan pelayanan informasi kepada publik, beberapa hal ini menjadi kendala di tahun 2022.

Pertama, kendala dari internal diantaranya:

- Masih banyak unit kerja yang memberikan data dalam waktu yang lama, sebagian besar karena alasan kedinasan.
- Koordinasi antar unit kerja (PIC pemegang data) terkadang membutuhkan waktu yang lama karena adanya mutasi yang terlalu cepat.
- Ada beberapa unit kerja yang masih belum memahami tupoksi PPID, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk meyakinkan unit kerja tersebut dan berdampak pada waktu pemberian informasi.

Kedua, kendala dari eksternal yang datang dari pemohon informasi itu sendiri, diantaranya:

- Banyak pihak eksternal yang belum memahami pemisahan PPID KAI

dengan PPID anak perusahaan, sehingga pemohon memaksa untuk memenuhi permohonan melalui PPID KAI.

- Banyak pemohon minim literasi tentang tata cara permohonan informasi, sehingga sebagian besar tidak tahu batas waktu maksimal pemberian informasi publik.
- Banyak pemohon informasi dari mahasiswa yang masuk dalam kategori jalur penelitian yang memerlukan pendalaman melalui wawancara, namun memaksa tetap mendapatkan data hanya melalui jalur PPID.
- Banyak masyarakat yang belum bisa membedakan antara pelayanan informasi publik melalui PPID dengan pelayanan customer service (CS), sehingga banyak keluhan maupun pertanyaan seputar pelayanan kereta api (jadwal, tiket, refund, dll) yang dialamatkan ke PPID.

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan informasi publik selama tahun 2023, beberapa rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang dapat menunjang kinerja di tahun 2024, diantaranya;

- Mempunyai bank data terpadu/terintegrasi untuk memudahkan proses pengambilan data dari setiap unit kerja, sehingga pelayanan semakin efisien dan efektif.
- Perlu dilakukan kegiatan sosialisasi PPID kepada pihak internal dan eksternal lebih intens lagi, karena masih banyak pihak internal maupun eksternal yang belum memahami tentang keterbukaan informasi publik dan PPID.
- Untuk meniadakan keterbatasan SDM, materi website PPID dan aplikasi PPID sebaiknya terintegrasi. Hal ini untuk menghindari adanya kesalahan dalam input data.

